

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Arbayah, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Mex Berlian Dirgantara cargo*, Samarinda.
- Assauri, Soyjan. 2002. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi*. Rajawali Pres. Jakarta.
- 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. LPFEUI, Jakarta.
- Austin, J.E, 1992 . *Pengertian Agroindustri dan Analisis Proyek*. The Johns Hopkins University Press.
- David, Fred R. 2004. *Manajemen Strategis*. PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Engel, F. James. 1994. *Perilaku Konsumen (terjemahan)*. Binarupa Aksara; Jakarta.
- Fandy Tciptono, 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2002. *Total Quality Manajemen*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Feigenbaum, A.V. 2000. *Kendali Mutu Terpadu*. Erlangga. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty T., 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*, BP Undip, Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. BPFE, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty How To keep It How To Earnity*, New York, Lexinton Books.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Cetakan Kedelapanbelas. J ii BPFE, Yogyakarta.
- Hari Purnomo, 2004. *Pengantar Teknik Industri (Edisi Ke Dua)*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Irawan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.*, PT. Elex Media Computindo, Jakarta.

- Joesron, dan Fathorrozi. 2003. Teori Ekonomi Mikro. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran. Prenhallindo, Jakarta.
- , 2000. Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler Philip dan Amstrong, 2001, Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- , 2004, Prinsip – Prinsip Pemasaran I edisi 12, PT. Indeks, Jakarta.
- Kusnadi, H. 2000. Akutansi Keuangan Menengah (*Intermediate*), Prinsip, Prosedur dan Metode. Edisi Pertama, Brawijaya , Malang.
- Porter, Michael E. 2008. Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing) .Tangerang: Karisma Publising Group.
- Putong, 2002. Manajemen strategi produksi, edisi 3. Salemba Empat, Jakarta.
- Rachmad , 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loayalitas Nasabah Bank Mandiri.
- Render, Barry. Jay Haizer. 2008 . Prinsip - Prinsip Manajemen Operasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rizan ,M. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Suzukki Fatmawati, Jakarta Selatan.
- Sugiyono. 2001. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- , 2004. Metode Penelitian Bisnis. Alfabeta, Bandung.
- , 2007. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- , 2011. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Sukanto, 1995. Manajemen Produksi Perusahaan. CV. Bima offset. Bandung.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineke Cipta, Jakarta
- Triguno. 1997. Budaya Kerja . Golden Terayon Press , Jakarta.
- Wijayanti. 2008. Manajemen Pemasaran. Bumi aksara, Jakarta.